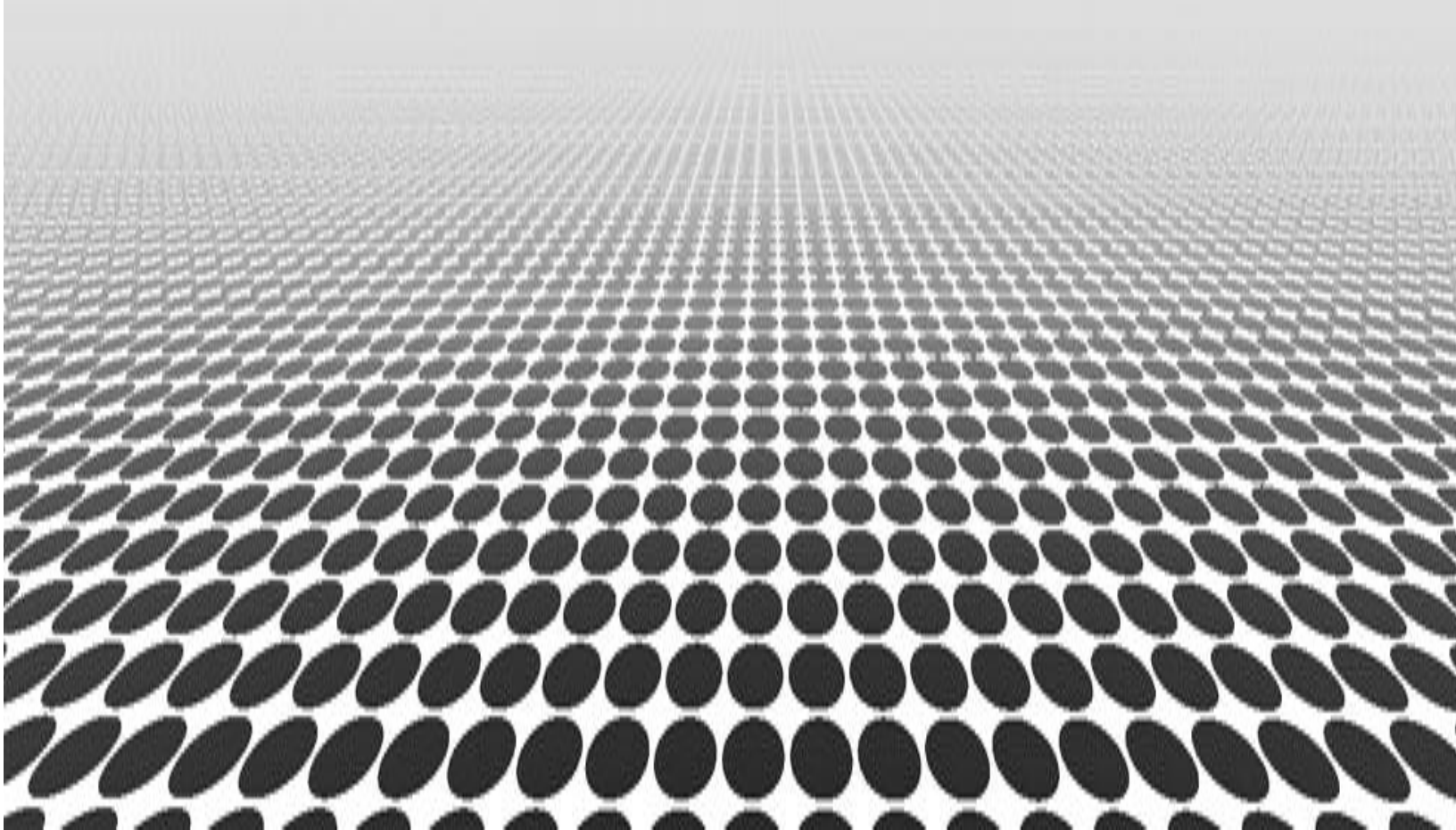




# **Service d'interprétation visuelle et tactile**

*Au service des personnes sourdes*

**Rapport annuel d'activités**  
Année 2015 - 2016







## SIVET -Rapport annuel d'activités 2015-2016

### Table des matières

Mot du président du conseil d'administration	4
Gouvernance	5
Projets réalisés et en cours	6-7-8-9
Affiliation / Représentations publiques / Activités de représentation	10-11
Rapport des ressources humaines	12-13
Rapport sur la satisfaction de la clientèle	14-15
Rapport de statistiques	16-17
Plan d'action 2016-2017	18
D'autres bons coups dans l'année !	19



#### Numéros à contacter

ATS : (514) 285-2229

Voix (514) 285-8877

ATS : 1-800-853-1212

Texto : (514) 770-0354

(pendant les heures de bureau)

#### Télécopieur

(514) 285-1443

#### Courriel

[info@sivet.ca](mailto:info@sivet.ca)

#### Site internet

[www.sivet.ca](http://www.sivet.ca)

Suivez-nous sur



### Mission de l'organisme

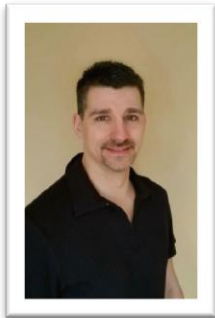
Le but de la corporation est d'offrir dans les régions qu'elle dessert des services d'interprétations aux personnes sourdes, malentendantes et sourdes-aveugles francophone dans les trois modes de communications suivantes : Langue des signes québécoise (LSQ), l'oralisme et le tactile.



## SIVET -Rapport annuel d'activités 2015-2016

### Mot du président du conseil d'administration

Chers membres,



Bien qu'il y ait eu plusieurs faits et réalisations au cours de la dernière année et qu'il m'est difficile de tous les mentionner, j'aimerais souligner trois événements qui ont été marquants pour notre organisme.

Le SIVET, depuis plusieurs années, était confronté à un sous financement récurrent pour couvrir financièrement des milliers de demandes de la clientèle dans plusieurs sphères jugées essentielles dans la vie quotidienne des personnes sourdes et malentendantes. Après plusieurs interventions de notre Conseil d'administration au bailleur de fonds, le SIVET a dû, malheureusement, limiter les services durant les six premiers mois de l'année financière. Notre action a été, finalement, entendue et le bailleur de fonds a accepté nos solutions temporaires.

D'autre part, un dossier que le SIVET suit assidûment depuis 2013 et dont on a fait plusieurs présentations auprès de différents partenaires ; le nouveau service relais vidéo (SRV) s'ajoutera à l'éventail de nos services dès septembre 2016. C'est suite à l'appel d'offres de l'Administrateur canadien de SRV (ACS), lancé en décembre 2015, que le SIVET qui a été désigné comme le fournisseur LSQ – français pour la population francophone du Canada. C'est un défi organisationnel de taille qui nous attend, néanmoins, le SIVET sera prêt à offrir ce service extraordinaire qui influencera indéniablement la qualité de vie des milliers sourds francophones canadiens.

En terminant, je m'en voudrais de ne pas vous dire que le 25 mars dernier, toute la communauté a été attristée par le décès de M. Jacques Raymond, ex-président du conseil d'administration du SIVET, depuis sa création et pendant les 13 années qui suivirent. Les membres du conseil d'administration et le personnel du SIVET tiennent à offrir leurs sincères condoléances à la famille de Monsieur Raymond.

Je suis convaincu que notre premier président de l'histoire du CA, Monsieur Raymond, serait fier de constater l'évolution du SIVET depuis ce temps et que les prochaines années seront prometteuses pour offrir une qualité supérieure de nos services d'interprétation !

Patrick Beauchamp



## SIVET -Rapport annuel d'activités 2015-2016

### Gouvernance

#### Membres du conseil d'administration

Membres corporatifs du réseau public ou parapublic (3 postes)

- Mme Nathalie Falardeau du *Centre montérégien de réadaptation*
- Mme Chantal Turcotte de *l'École Lucien-Pagé* (vice-présidente)
- Mme Mélanie Dumaine de *l'Institut Raymond-Dewar*

Membres individuels (3 postes)

- M. Elie Presseault
- M. Guy Mascolo
- M. Louis Desbiens

Membres corporatifs excluant les réseaux publics ou parapublics (5 postes)

- M. Patrick Beauchamp de la *Société culturelle québécoise des Sourds* (président)
- Mme Brigitte Sabourin de *l'Association des personnes vivant avec une surdité de Laval* (secrétaire-trésorière)
- Mme Julie Lafleur de la *Maison de femmes sourdes de Montréal*
- Mme Sylvie Lemay de *l'Association québécoise pour enfants avec problème auditif*
- Un siège est demeuré vacant

#### Travaux des administrateurs

Les membres du conseil d'administration se sont réunis à huit (8) reprises donc 2 réunions extraordinaires : 26 mai 2015, 15 septembre, 27 octobre, 8 décembre, 12 janvier 2016, 2 février, 23 février et 22 mars.

Également, un comité des ressources humaines sur le SRV a été formée par les administrateurs et ont tenus des rencontres de travail à trois (3) reprises.

#### Modifications aux statuts et règlements

Soucieux de sa gouvernance, les membres du Conseil d'administration ont échangé leurs commentaires et préoccupations concernant les deux éléments suivants :

- Composition du CA
- Notion de conflit d'intérêt des administrateurs

Avec une opinion juridique d'une avocate spécialisée dans les OSBL, le Conseil d'administration proposera à l'Assemblée extraordinaire des membres des modifications aux statuts et règlements pour adoption.



## SIVET -Rapport annuel d'activités 2015-2016

### Projets réalisés et en cours

Conformément au plan d'action 2015-2016 adopté par l'assemblée générale des membres en juin 2015, le SIVET a poursuivi ses projets déjà en cours et en a développé de nouveaux.

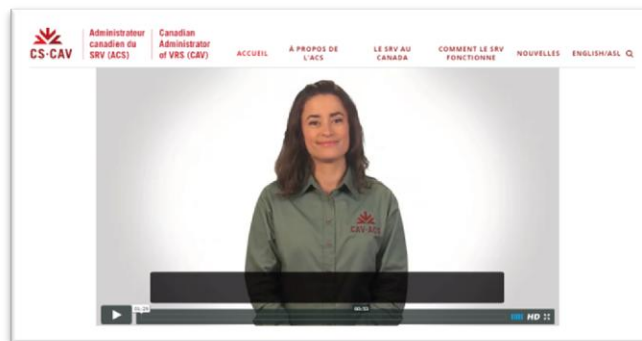
#### 1) Projets réalisés

- **La faisabilité pour implanter l'offre de service LSQ/français du service relais vidéo (SRV)**

Le SIVET, depuis l'annonce du CRTC en avril 2014 de l'implantation d'un service de relais vidéo canadien, suit de très près ce dossier.

Le 18 décembre 2015, le SIVET recevait un appel d'offre ainsi qu'une invitation de l'Administrateur canadien de SRV (ACS) à soumissionner pour offrir le SRV auprès de la clientèle francophone partout au Canada. Le 22 janvier 2016, le SIVET déposait sa soumission finale. Après plusieurs séances de négociations avec l'ACS, le SIVET a été sélectionné comme fournisseur francophone pour desservir toute la communauté sourde et malentendante francophone du Canada. Un contrat d'une durée de six ans entre les deux parties a été entériné le 10 mars 2016.

Depuis, le SIVET ne ménage pas ses énergies en déployant tous les efforts nécessaires à la construction de deux centres d'appels, l'un à Montréal et l'autre à Québec. De plus, une réorganisation administrative, une campagne majeure de recrutement d'interprète ainsi que des séances de formation pour les futurs interprètes-vidéos sont entamées afin que le SIVET soit prêt à offrir ce nouveau volet de service : le SRV à la population francophone du Canada et ce dès l'automne 2016.



- **Projet pilote pour évaluer la viabilité de l'utilisation de communication par texto (cellulaire) avec la clientèle**

Ce projet pilote a débuté en mai 2015 et a pris fin en décembre 2015. D'abord mis en place auprès des interprètes et par la suite auprès de 26 clients ciblés, ce projet pilote s'est avéré être un grand succès. Le bilan de ce projet a été présenté au conseil d'administration du SIVET en décembre 2015 et ce dernier décidait de sa mise en place officielle pour le printemps 2016 et il mandatait la directrice au développement à y travailler. Il a été clairement convenu que ce service permettait à l'ensemble de sa clientèle d'utiliser le texto lors de demandes d'urgence médicale qui surviennent pendant les heures d'ouverture du SIVET, pour aviser de son absence ou retard à son rendez-vous ou encore pour aviser du retard ou de l'absence de l'interprète.



## SIVET -Rapport annuel d'activités 2015-2016

### Projets réalisés et en cours (suite)

#### 1) Projets réalisés (suite et fin)

- **Harmonisation du code de déontologie des interprètes des SRI**

Les services régionaux d'interprétation (SRI), dont le SIVET, ont poursuivi leur démarche entreprise en 2014 pour créer un code de déontologie unique pour les interprètes des SRI. À l'hiver 2015, une spécialiste en déontologie des professions a été embauchée pour mener à terme la rédaction du code, Claire Villeneuve.

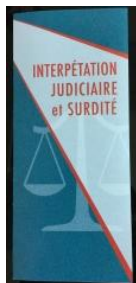
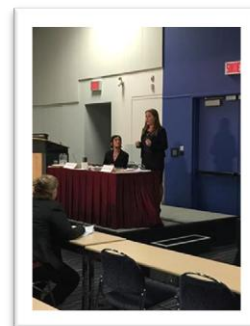


*Claire Villeneuve détient une maîtrise en éthique appliquée de l'Université de Sherbrooke et se spécialise sur les questions touchant le professionnalisme, les valeurs au travail et la prise de décision responsable. Elle cumule les fonctions de chargée de cours à l'université du Québec à Montréal (UQAM) et de consultante pour le secteur public et privé. Elle a cofondé le Réseau d'éthique organisationnelle du Québec (RÉOQ) et est également coauteure de l'ouvrage sur l'éthique organisationnelle au Québec (2010).*

À l'automne 2015, deux journées de travail avec un comité consultatif formé d'interprètes junior et senior de chaque SRI ont permis de réviser le document initial et de finaliser le code en y ajoutant des mises en situation concrètes. Le document a été approuvé par le conseil d'administration du SIVET (et des autres SRI) et est actuellement en révision linguistique et juridique.

- **Sensibilisation à l'interprétation judiciaire**

Le SIVET est soucieux de faire connaître le métier d'interprète, de sensibiliser le public à la surdité et faire la promotion de ses services et de son fonctionnement. C'est dans cette optique qu'en février 2015, dans le cadre des Grands Rendez-vous de la Formation du Barreau, Nancy Boisjoli et Suzanne Villeneuve, interprète agréée (int. a), ont donné une conférence sur l'interprétation judiciaire. Cette présentation de 90 minutes avait pour but de sensibiliser les membres du Barreau au travail avec un interprète à la cour.



Nous avons aussi produit un dépliant de sensibilisation sur l'interprétation judiciaire qui a été imprimé en 1000 copies. Ces copies sont distribuées par les interprètes dans les différents milieux judiciaires au fur et à mesure qu'ils y interprètent. Des copies sont disponibles pour la clientèle qui en fait la demande. Il contient quelques informations de base sur l'interprétation, sur la LSQ et sur la culture sourde.



## SIVET -Rapport annuel d'activités 2015-2016

### Projets réalisés et en cours (suite)

#### 2) Projets en cours

- **Évaluation des interprètes en collaboration avec les cinq services régionaux d'interprétation (SRI)**

Cette collaboration pour la création d'un système d'évaluation standard des compétences des interprètes pour l'ensemble des SRI est en place par l'intermédiaire d'un comité depuis novembre 2013. En 2015-2016, le comité s'est réuni à huit reprises. De plus, une rencontre avec la direction des SRI pour faire état de l'avancement des travaux s'est tenue en juin 2015. La fin des travaux du comité est prévue pour l'automne 2016. Nous tenons également à souligner l'apport financier de la Fondation des Sourds du Québec ainsi que celle de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), par le biais du programme de soutien aux organismes de promotion (PSOP).



- **Système de gestion informatisé**

La seconde phase de l'élaboration d'un système de gestion informatisé s'est poursuivie au courant de l'année avec la collaboration de la compagnie ESG Média. Ce projet ambitieux, qui permettra de faciliter le travail lié à la gestion des demandes et des affectations auprès des interprètes est plus complexe qu'il n'y paraissait et demande plus de temps qu'estimé au départ. Bien qu'il soit opérationnel depuis le 1<sup>er</sup> avril 2016, des travaux de transition doivent encore être faits. Nous sommes cependant confiants et nous croyons que cette phase sera complétée à l'automne 2016.







## **SIVET -Rapport annuel d'activités 2015-2016**

### **Projets réalisés et en cours (suite et fin)**

#### **2) Projets en cours (suite et fin)**

- **Interprétation à la formation professionnelle aux adultes (DEP)**

Dans le cadre de ce projet-pilote, au courant de l'année 2015-2016, le SIVET a géré les services d'interprétation dans les DEP pour deux étudiants. Pour l'un d'entre eux, en plus d'offrir le service de gestion des interprètes, nous avons également pris en charge la gestion du preneur de notes. Le dépôt du bilan final concernant ce projet a été fait à l'hiver 2016 et une décision sera prise, au courant de la prochaine année financière, quant à l'offre ou non de ce service par le SIVET.

- **Référenciation pour l'établissement d'un plan stratégique**

Afin de permettre aux membres du conseil d'administration d'être mieux outillés pour voir à l'établissement d'un plan stratégique et à l'élaboration d'un document de cadre de gouvernance, des recherches de référencement de différents plans stratégiques ont été faites au cours de l'année 2015-2016. Nous espérons que le fruit de ces recherches permettra le début des travaux par le conseil d'administration au courant de la prochaine année.



## SIVET -Rapport annuel d'activités 2015-2016

### Affiliations / Représentation publique / Activités de représentation

Le SIVET est affilié à deux (2) regroupements :

- Le Centre québécois de la déficience auditive
- Centre québécois des services aux associations



Dans l'optique de parfaire son réseau de contacts et d'échanges professionnels pour des dossiers communs, le SIVET a délégué en 2015-2016, ses représentants dans différents organismes ou à des rencontres officielles avec des partenaires du milieu, notamment avec le CQDA où un administrateur du SIVET a siégé au Conseil d'administration.



Il va, sans dire que la grande nouveauté au SIVET en 2015 au plan des relations publiques est l'ajout d'une page Facebook qui s'adresse à un large auditoire de la communauté sourde et de la population en général.

Tout comme les années précédentes, le SIVET a continué de faire des **activités de représentation** tout au long de l'année 2015-2016 :

#### 1) auprès des établissements scolaires

École internationale de Laval -15 élèves

École secondaire Louis-Riel, Montréal, 18 élèves

Polyvalente Pierre-Dupuy à Montréal, 33 élèves

École Lucien-Pagé, 20 parents

Académie de Roberval à Montréal, 15 élèves

Colloque du certificat en interprétation visuelle de l'UQAM, 50 interprètes

École professionnelle de St-Hyacinthe, 11 élèves

Collège Anjou, 125 élèves



## **SIVET -Rapport annuel d'activités 2015-2016**

### **Affiliations / Représentation publique / Activités de représentation (suite et fin)**

#### **Activités de représentation en 2015-2016 (suite et fin)**

##### **2) auprès du milieu associatif**

Événement social de l'Association des personnes vivant avec une surdité de Laval (APVSL)

Formation sur l'utilisation de « Mon dossier » au Centre Alpha-Sourds de Montréal, à l'APVSL et à la Maison des femmes sourdes de Montréal, 24 participants

Événement social de la Maison des femmes sourdes de Montréal

##### **3) auprès des établissements publics et parapublics**

Événement social du Centre Jeunesse de Montréal

Centre des Services Spécialisés de l'Ouest de Montréal, 23 personnes

Rencontre de travail avec le Service d'interprétation de l'Ontario (SIO) à Ottawa

Rencontre formelle avec le bailleur de fonds, « CIUSSS Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal »

Rencontres de travail ponctuelles avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) en collaboration avec les services régionaux d'interprétation

Entrevue de 8 minutes en direct à l'émission Point commun au Canal M, la radio des Vues et Voix. Thème de l'émission « Des métiers qui favorisent l'inclusion ». Les différentes facettes du métier d'interprètes LSQ ont été abordée par une interprète du SIVET. Large auditoire

**Total de personnes sensibilisées : +- 500**



## SIVET -Rapport annuel d'activités 2015-2016

### Rapport des ressources humaines

#### Ensemble des ressources humaines

Nous sommes très heureux d'annoncer que le SIVET compte désormais quatre (4) membres de « l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec » (OTTIAQ). En effet, au courant de l'année 2015-2016, trois interprètes de l'équipe y ont été admis.



Les relations de travail entre le Syndicat et l'Employeur sont excellentes. Avec une nouvelle offre de services, le SRV, qui s'ajoutera à l'éventail des services du SIVET à l'automne 2016, le Syndicat a accepté la reconduction de la convention collective échue le 31 mars 2016 d'une année additionnelle. Avec la réorganisation de travail avec le SRV, l'Employeur et le Syndicat ont tenues plusieurs rencontres de travail en Comité relation de travail (CRT) lors de la dernière année financière.



Une bonne nouvelle concernant la formation pour le SIVET : Suzanne Villeneuve, int. a, a été reçue *Formatrice agréée* par la Commission des partenaires du marché du travail aux fins de l'application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Au niveau des opérations administratives, une nouvelle répartitrice fut embauchée en février dernier. Voici, en date du 31 mars 2016, les effectifs que compte le SIVET :

<b>Catégorie d'emploi</b>	<b>Effectifs au 31 mars 2016</b>
Personnel administratif	6
Personnel interprètes en poste	13
Personnel interprètes sur appel	18
Personnel interprètes aucune disponibilité	9
<b>Total d'effectifs</b>	<b>46</b>



## SIVET -Rapport annuel d'activités 2015-2016

### Rapport des ressources humaines (suite et fin)

#### Encadrement et perfectionnement

La dernière année s'est avérée fructueuse du point de vue du perfectionnement des interprètes. Ce perfectionnement s'est donné selon deux formules : en groupe ou individuellement selon le type de besoin.

Un total de **947 heures** ont été offertes aux interprètes sous des thèmes variés :

- a. Vers la LSQ (jeux de rôle, l'espace, le lexique spécialisé, etc.) selon des formules de groupe ou individuellement
- b. Vers le français (translittération, niveau de langue, etc.)
- c. Sur la pratique professionnelle dans divers secteurs (santé, SRV, conduite automobile, déontologie, arrestations et déclarations policières, etc.)

Le personnel cadre n'a pas été en reste puisque des cours aux H.E.C. ont été suivis, notamment les cours de management et de gestion de projets ainsi que d'autres formations à l'interne avec le personnel-interprète. Au courant de la dernière année, c'est un total de **195 heures** de formation qui a été offert au personnel.

#### Participation à des congrès

Cette année, six interprètes du SIVET ont participé au colloque de l'Association francophone pour le savoir (ACFAS). Ces interprètes ont représenté avec brio le SIVET en offrant un service professionnel et de grande qualité au colloque « Études sourdes dans la francophonie : assises, enjeux et perspectives » à Rimouski les 28 et 29 mai 2015. De même, ils ont pu assister aux différents ateliers du Congrès à titre de participants.



Les participants de l'ACFAS (de gauche à droite) Yvan Boucher, Michèle Chabot, Yvon Duteau, int.a, Fanny Dubé, Lyne Gargano et Joëlle Fortin, int.a



## SIVET -Rapport annuel d'activités 2015-2016

### Rapport sur la satisfaction de la clientèle

Le SIVET prend très au sérieux tous les commentaires qu'il reçoit de sa clientèle. C'est un outil utilisé par l'organisme pour améliorer le service à la clientèle. Tous les moyens de communication sont bons pour acheminer une plainte ou une appréciation de service : téléphone (514-285-8877), ATS (514-285-2229), télécopieur (514-285-1443), courriel ([plainte@sivet.ca](mailto:plainte@sivet.ca)). Nous acceptons également les commentaires en vidéo LSQ par courriel. Il y a aussi la possibilité d'accéder à un formulaire de plainte par l'entremise de [mon dossier](#) sur le site internet.

#### 1) Les procédures de plaintes

Pour chacune des plaintes, un suivi a été effectué auprès de la clientèle afin de les informer des actions prises et s'assurer que ces situations ne se reproduisent plus. Il peut aussi arriver, selon la gravité de la faute, qu'une lettre d'excuses soit exigée auprès de l'interprète et envoyée aux usagers concernés. Également des sanctions peuvent être prises, tel que stipulé et en conformité avec la convention collective.

Pour 2015-2016, un total de 66 plaintes ont été enregistrées (43 en 2014-2015). Nous regroupons ces plaintes selon la nature des plaintes et leur provenance. Exceptionnellement, cette année, il y a eu des plaintes concernant des services limités (coupures) jusqu'à ce que le SIVET trouve une solution temporaire avec son bailleur de fonds.

#### Acheminement des plaintes au SIVET :

Téléphone ou ATS	4
Courriel incluant vidéos enregistrés	21
Skype / oovoo	7
Internet via « mon dossier »	34
<b>Total de plaintes</b>	<b>66</b>

#### Nature des plaintes <sup>(1)</sup>

Ponctualité de l'interprète	11
Attitude professionnelle de l'interprète	8
Compétence de l'interprète	18
Habillement de l'interprète	1
Procédures administratives du SIVET	27
Coupures de services (avril à sept.2015)	15
<b>Total de fautes dans les plaintes/incidents</b>	<b>80</b>

<sup>(1)</sup> Une plainte peut contenir une ou plusieurs fautes



## SIVET -Rapport annuel d'activités 2015-2016

### Rapport sur la satisfaction de la clientèle (suite et fin)

#### 2) Les appréciations

Pour la prochaine année 2016-2017, le SIVET mettra en place un moyen de communication qui permettra à la clientèle, désireuse de le faire, d'exprimer son appréciation envers les différents services qui lui sont offerts.

Bien que ce moyen ne soit pas encore en place, plusieurs clients ont tout de même fait part de leur appréciation, dont en voici quelques exemples :

L'interprète s'est admirablement bien acquitté de son rôle lors de l'évènement social

(Extrait tiré d'un courriel reçu en juin 2015)

Je tenais à vous communiquer mes remerciements pour vos services offerts afin de nous permettre de livrer une bonne conférence professionnelle de notre groupe le 15 février. La conférencière et les participants ont apprécié le travail des interprètes. Votre collaboration a été précieuse et généreuse. Au plaisir de recommencer l'expérience une prochaine fois.

(Extrait tiré d'un courriel reçu en février 2016)

J'ai adoré votre nouvelle interprète qui est à votre service depuis peu.

(Extrait d'un courriel en février 2016 d'une cliente lors d'un service en milieu de travail)

Concernant un interprète, je suis très satisfait car il a claire concept en LSQ en total contrôle de l'espace est parfait

(Extrait tiré d'un courriel en février 2016 lors d'une rencontre au travail du client sourd)



## SIVET -Rapport annuel d'activités 2015-2016

### Rapport de statistiques

Tableau #1 –Nombre de clients <sup>(1)</sup> et mode de communication

Type de client	2015-2016	2014-2015	2013-2014	Mode de communication	
				LSQ	98,0%
Clients sourds / malentendants	725	687	700	LSQ tactile	1,2%
Clients corporatifs	336	328	307	oral français	0,8%

(1) qui ont utilisés au moins un service dans l'année

Tableau #2 -Total des demandes

Type de demandes	2015-2016		2014-2015		2013-2014	
	services	%	services	%	services	%
Demandes comblées	7 041	81,0%	7 630	82,4%	6 835	80,4%
Demandes non répondues dû à un manque d'interprète	396	4,6%	396	4,3%	477	5,6%
Coupures (services limités entre avr15 et sept15)	139	1,6%				
Demandes pour secteurs non couverts	56	0,6%	57	0,6%	31	0,4%
Demandes traitées mais annulées par la clientèle	1 059	12,2%	1 174	12,7%	1 160	13,6%
<b>Total des demandes</b>	<b>8 691</b>	<b>100,0%</b>	<b>9 257</b>	<b>100,0%</b>	<b>8 503</b>	<b>100,0%</b>

Tableau #3 –Grands secteurs d'interventions

Type d'intervention	2015-2016		2014-2015		2013-2014	
	services	%	services	%	services	%
Santé et services sociaux <sup>(1)</sup>	4 350	61,8%	5 072	66,5%	4 750	69,5%
Monde du travail <sup>(2)</sup>	1 402	19,9%	1 101	14,4%	904	13,2%
Justice et notariat	274	3,9%	403	5,3%	289	4,2%
Services gouvernementaux	285	4,0%	308	4,0%	233	3,4%
Vie associative	272	3,9%	244	3,2%	121	1,8%
Soutien parental	127	1,8%	130	1,7%	121	1,8%
Services et biens de consommation	331	4,7%	372	4,9%	417	6,1%
Divers	-	0,0%	-	0,0%	-	0,0%
<b>Total des demandes comblées</b>	<b>7 041</b>	<b>100,0%</b>	<b>7 630</b>	<b>100,0%</b>	<b>6 835</b>	<b>100,0%</b>

(1) hôpitaux / CLSC / cliniques privées / centres de réadaptation / centres de jeunesse

(2) travail / formation / syndicat





## SIVET -Rapport annuel d'activités 2015-2016

### Rapport de statistiques (suite et fin)

Tableau #4 –Profil démographique du domicilié du client et du lieu du rendez-vous

<i>Client sourd / malentendant habitant dans la région de</i>	<b>2015-2016</b>		<b>2014-2015</b>		<b>2013-2014</b>	
	<i>services</i>	<i>%</i>	<i>services</i>	<i>%</i>	<i>services</i>	<i>%</i>
Montréal	5 240	60,3%	5 898	63,7%	5 663	66,6%
Laval	940	10,8%	811	8,8%	826	9,7%
Montréal	2 031	23,4%	2 019	21,8%	1 584	18,6%
Autres	480	5,5%	529	5,7%	430	5,1%
<b>Total des demandes</b>	<b>8 691</b>	<b>100,0%</b>	<b>9 257</b>	<b>100,0%</b>	<b>8 503</b>	<b>100,0%</b>

<i>Le lieu du rendez-vous a eu lieu dans la région de</i>	<b>2015-2016</b>		<b>2014-2015</b>		<b>2013-2014</b>	
	<i>services</i>	<i>%</i>	<i>services</i>	<i>%</i>	<i>services</i>	<i>%</i>
Montréal	6 134	70,6%	6 782	73,3%	6 396	75,2%
Laval	761	8,8%	715	7,7%	592	7,0%
Montréal	1 527	17,6%	1 601	17,3%	1 306	15,4%
Autres	269	3,1%	159	1,7%	209	2,5%
<b>Total des demandes</b>	<b>8 691</b>	<b>100,0%</b>	<b>9 257</b>	<b>100,0%</b>	<b>8 503</b>	<b>100,0%</b>

Tableau #5 –Comparaison des urgences avec l'ensemble des services comblés

<i>Services</i>	<b>2015-2016</b>		<b>2014-2015</b>		<b>2013-2014</b>	
	<i>services</i>	<i>%</i>	<i>services</i>	<i>%</i>	<i>services</i>	<i>%</i>
Demandes réguliers comblées	6 710	95,3%	7 257	95,1%	6 514	95,3%
Demandes en urgence comblées	331	4,7%	373	4,9%	321	4,7%
<b>Total des demandes</b>	<b>7 041</b>	<b>100,0%</b>	<b>7 630</b>	<b>100,0%</b>	<b>6 835</b>	<b>100,0%</b>

Tableau #6 –Comparaison des urgences comblées selon la région

<i>Services des urgences comblées selon la région</i>	<b>2015-2016</b>		<b>2014-2015</b>		<b>2013-2014</b>	
	<i>services</i>	<i>%</i>	<i>services</i>	<i>%</i>	<i>services</i>	<i>%</i>
Montréal	234	70,7%	276	74,0%	230	71,7%
Laval	40	12,1%	53	14,2%	29	9,0%
Montréal	56	16,9%	42	11,3%	56	17,4%
Autres	1	0,3%	2	0,5%	6	1,9%
<b>Total des demandes</b>	<b>331</b>	<b>100,0%</b>	<b>373</b>	<b>100,0%</b>	<b>321</b>	<b>100,0%</b>

Tableau #7 –Urgences comblées pendant ou après les heures de travail

<i>Services</i>	<b>2015-2016</b>		<b>2014-2015</b>		<b>2013-2014</b>	
	<i>services</i>	<i>%</i>	<i>services</i>	<i>%</i>	<i>services</i>	<i>%</i>
pendant	221	66,8%	242	64,9%	214	66,7%
après	110	33,2%	131	35,1%	107	33,3%
<b>Total des demandes</b>	<b>331</b>	<b>100,0%</b>	<b>373</b>	<b>100,0%</b>	<b>321</b>	<b>100,0%</b>



## **SIVET -Rapport annuel d'activités 2015-2016**

### **Plan d'action pour 2016-2017**

#### **1) Pour les projets en cours**

Les projets suivants, débutés lors des dernières années financières se poursuivront :

##### ***Description du projet***

- Système de gestion informatisé
- Création d'une évaluation standard pour les interprètes en collaboration avec les cinq services régionaux d'interprétation
- Mise en place des protocoles, implantation du nouveau SRV dans les deux centres d'appels
- Poursuivre les travaux en vue d'élaborer un plan stratégique

#### **2) Pour le développement de nouveaux projets**

Le SIVET analysera la possibilité de développer de nouveaux projets tels que:

- Mettre sur pied un comité de travail composé des administrateurs du SIVET pour une révision de la politique de rémunération globale du personnel non-syndiqué
- Améliorer le mécanisme de processus de plaintes et implanter un mécanisme d'appréciations de la clientèle
- Création d'un comité organisateur pour les préparatifs du 25<sup>e</sup> anniversaire du SIVET pour 2017-18
- Développer un lexique des noms propres en LSQ (noms de lieux, d'établissements, d'Associations, etc.) en collaboration avec les autres services régionaux d'interprétation pour le SRV.
- Produire un dépliant d'information sur les services du SIVET
- Référenciation pour :
  - l'élaboration d'un document de cadre de gouvernance
  - l'élaboration de guides administratifs, de politiques de gestion

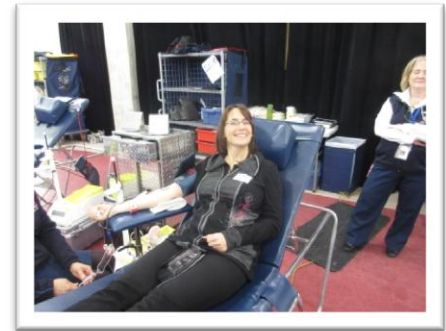
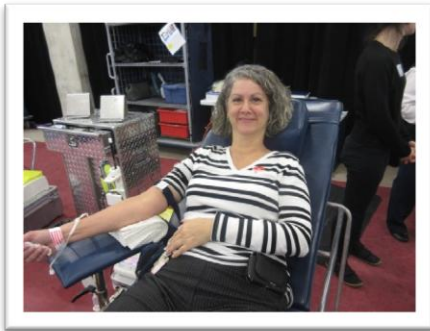


## SIVET -Rapport annuel d'activités 2015-2016

### D'autres bons coups dans l'année !

- **Journée don de sang**

La journée don de sang, faite en collaboration avec la Maison des Sourds de Montréal et Héma-Québec s'est tenue le 11 janvier 2016 et a connu un franc succès. Par le travail remarquable fait par Josée Giroux de la Maison des Sourds et Natalie Baril, directrice au développement du SIVET, il a été possible d'atteindre l'objectif qui était fixé à 50 participants. Fier de ce succès, une autre journée de collecte de sang est prévue pour le printemps 2017.



- **Production outils concrets pour la pratique des interprètes**

Afin d'outiller davantage nos interprètes dans leur pratique des outils concrets ont été conçus. En effet, suite à la signature du contrat pour les cours de conduite automobile avec la SAAQ, un lexique sur la conduite automobile a été créé ainsi qu'un cahier d'accompagnement pour les interprètes qui ont à interpréter les cours de conduite automobile. Pour ce faire, un comité de cinq interprètes a été mis sur pied et le lexique a été validé par des membres de la communauté sourde de Montréal et de Québec.

- **Contribution exceptionnelle de la Fondation des Sourds du Québec**

La FSQ a contribué généreusement afin de permettre au SIVET de mener à bien ses multiples projets. Mentionnons entre autres :

- Un prêt substantiel sans intérêt pour la construction du Centre d'appel SRV
- Une aide financière pour payer une partie des coûts du projet d'un système d'évaluation standard des compétences d'interprète
- Le paiement « temporaire » des demandes à l'accessibilité dans le secteur de « biens de consommation »
- Leur contribution financière pour le développement de deux lexiques LSQ dans les secteurs judiciaire et de conduite automobile
- Pour les honoraires de l'embauche d'utilisateurs sourds pour le développement d'un corpus vidéo.

